

## Compte-rendu du séminaire "L'impact des TIC sur l'organisation des villes de taille moyenne"

*Vendredi 23 février 2007*

**Intervenants :** Hubert Droguet (Mitic), Abdou Thioune (Mitic), Jocelyne Trémembert (M@rsouin)

**Discutants :** M. Aziz Nafa : Chercheur en Algérie, Centre de Recherche en Economie Appliquée au Développement (CREAD).

Jean-Paul Martinerie : Châtenay-Malabry Premier adjoint au Maire Vice Président de la Communauté d'Agglomération des Hauts de Bièvre

Eric Billot : Responsable pédagogique EPN

Jérôme Debray

Jocelyne Trémembert responsable du pôle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet (M@rsouin) en visioconférence

### **Résumé :**

L'objectif de ce séminaire est de montrer les impacts des TIC dans les villes de taille moyenne (entre 20 000 et 60 000 habitants) autrement dit, quels sont les effets de l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication dans les Collectivités territoriales.

Dans un premier temps, on constate que la plupart des compétences et des activités des communes sont potentiellement impactées. Il est exposé que la quasi totalité des villes de 20 000 à 30 000 habitants ont un site internet officiel (96 % selon ARDESI Midi-Pyrénées) avec des usages différents allant du site vitrine au portail internet citoyen. Globalement, les sites interactifs et portails, bien que faisant l'objet d'une montée en puissance, semblent rester minoritaires. Il est aussi indiqué que, malgré l'accroissement des services en ligne pour les citoyens, l'exigence de services est croissante. Si le niveau de satisfaction d'ensemble des internautes vis-à-vis de l'e-administration est très élevé (80 % selon TNS-Sofres-CapGémini en 2006), on voit pointer un début de mécontentement de la part des 15/34 ans, (+ 5 % comparativement à l'enquête de l'année précédente) qui réclament plus de services de transaction.

Ces nouveaux usages interrogent les principes du service public : le principe de continuité, le principe d'adaptation ou de mutabilité (Ex. : quelle gestion des flux d'information) et le principe d'égalité. (Ex. : comment assurer l'égalité de traitement entre les usagers internautes et les autres et doit-on le faire ?) Autant de questions que se posent les organisations aujourd'hui.

Dans un second temps, l'impact sur la structuration des organisations a été abordé. Le témoignage d'Hubert Droguet, responsable de la direction de la communication et des systèmes d'information de la ville de [Fleury-les-Aubrais](#) (commune de 21 000 hbts dans la banlieue nord d'Orléans avec 580 agents) illustre que le travail collaboratif entre les cultures dans cette organisation tend à permettre de décloisonner la fonction informatique. Le regroupement du service de la communication et de celui de l'informatique au sein d'une même direction, directement rattachée au DGS, vise en effet à favoriser la coopération des différents métiers. La montée en puissance des TIC a rendu nécessaire la création de nouvelles fonctions (webmestre, chef de projet, contributeurs) et contribué à faire émerger de nouveaux modes de management des projets. Après une refonte des

systèmes d'information, on met maintenant, et progressivement, des services transactionnels à la disposition des usagers (comme l'inscription et le paiement en ligne)

Jocelyne Trémenbert présente [l'étude de Marsouin](#) sur l'usage des TIC par les communes bretonnes, réalisée en 2005. Une pré-enquête a été réalisée auprès d'un groupe test qui a, en particulier, fait apparaître la nécessité de prendre en considération le fait intercommunal, puis les 1 269 communes, de toutes tailles, ont reçu le questionnaire auquel 48 % ont répondu. Quelques résultats : 95 % des communes sont connectées à Internet, 81 % d'entre elles sont présentes sur le web mais 37 % via le site intercommunal, 43 % des sites sont mis à jour de façon hebdomadaire mais 33 % n'évoluent pas, dans 27 % des cas on offre des possibilités de téléchargement et dans 13 % seulement, des téléprocédures. L'offre de démocratie participative est très faible (4 %). Les mises à jour par le webmestre font l'objet d'une validation dans 25 % des cas. L'adresse du site n'est pas toujours indiquée sur les supports de communication papier. Cela signifie-t-il que le site Internet n'est pas considéré comme un moyen de communication essentiel ?

#### **Débat :**

Comme le montre l'étude de Marsouin, la dimension intercommunale est ou devrait être présente dans la gestion des TIC. Qu'est-ce qui importe : que chaque commune dispose de son propre système permettant de proposer des téléprocédures ou que chaque administré ou usager ait la possibilité de bénéficier du service et ce, quelle que soit la structure de gestion de ce service ?

Quel est le rôle d'une direction de la communication ? Assurer la réélection du maire avec – entre autres moyens – les TIC considérées comme des outils supplémentaires ou favoriser la réponse de la collectivité aux besoins des citoyens ? Comment assurer la mise à jour des informations des sites Internet ? La « com » peut-elle et doit-elle tout valider ? Comment favoriser la décentralisation des contributions tout en conservant une cohérence éditoriale ? Une piste : distinguer informations pratiques qui peuvent aisément être actualisées par les services gestionnaires, et contenus rédactionnels qui devraient être pris en charge soit par des communicants soit par des correspondants formés à cet effet.

La problématique de l'insertion du mode projet dans les collectivités territoriales sera abordée dans un prochain séminaire.

**Mots clés :** impact, organisation, nouveaux métiers, collectivités territoriales, communes, système d'information, questionnaire

#### **Citations :**

« Dircom et DSI ne sont plus forcément en opposition. Ils devront travailler ensemble. »

« Le chamboulement des organisations et le problème des compétences sont les principaux freins aux TIC. »

« Les communes ne considèrent pas le site internet comme un support de communication essentiel. »